

ÉLECTROMÉNAGER

Le palmarès des marques qui durent

Pannes prématurées, réparations impossibles... La vie trop brève des appareils électroménagers exaspère les consommateurs. Pourtant, l'obsolescence n'est pas une fatalité.

Bravaches, ils l'ont carrément baptisée L'Incrévable. Cette machine à laver « durable, réparable et évolutive » n'est encore qu'un prototype. L'ébauche de l'appareil remonte à 2014, dans le cadre d'un projet de fin d'études à l'École nationale supérieure de création industrielle (Ensci). Désormais diplômés, Julien Phedyaeff et Christopher Santerre s'attachent à lui faire voir le jour. Une fois le partenaire industriel trouvé, les deux jeunes entrepreneurs espèrent lancer les précommandes de ce lave-linge antiobsolescence courant 2018, pour des livraisons en 2019. En attendant, L'Incrévable a déjà fait l'objet de nombreux articles de presse.

L'écho rencontré par le projet est révélateur. Dans l'opinion, le souci d'une consommation plus durable progresse, tout comme l'exaspération face à des appareils électroménagers qui rendent l'âme trop rapidement.

DES COÛTS DE PRODUCTION TIRÉS VERS LE BAS

En témoignent les messages qui parviennent régulièrement à la rédaction de «60». Comme celui de Marie-Christine : son réfrigérateur, acheté 1 300 € il y a cinq ans, vient de tomber en panne. « La pièce à changer n'est plus disponible », lui répond-on au service après-

FOTOLIA



Gros électroménager

BOSCH SIEMENS Miele

Fréquence de pannes limitée, pièces détachées disponibles dix ans au minimum : ces trois marques trident les premières places du classement pour les lave-linge, les lave-vaisselle et les réfrigérateurs.



vente après l'avoir fait patienter trois semaines. Panne prématurée et impossibilité de réparer, voilà de quoi faire enrager Marie-Christine. Cette défaillance peut-elle avoir été planifiée ? Rien n'est moins sûr. En fait, à défaut d'être programmée par les fabricants, l'obsolescence est plus certainement provoquée par des choix industriels destinés à abaisser les coûts de production.

LAVE-LINGE : CERTAINS SONT QUASIMENT IRRÉPARABLES

Exemple avec les lave-linge : nombre de modèles sont conçus avec une cuve en plastique dont les deux parties sont soudées lors de la fabrication : « *C'est une bonne solution pour avoir une machine facile à produire, pas trop chère et fiable pendant quelques années*, décrypte Christopher Santerre, de L'Incrévable. *Mais c'est un cauchemar à réparer !* » Ainsi,

Nos conseils

Comment dire non à l'obsolescence



Acceptez de payer (un peu) plus cher

Les appareils premier prix sont rarement conçus pour durer et être réparés. Mais l'inverse n'est pas systématiquement vrai : certains modèles haut de gamme sont plus robustes, mais pas tous.



Choisissez les marques durables

Notre palmarès (*voir nos choix ci-dessous et pages suivantes*) met en évidence les marques les plus vertueuses, pour lesquelles le risque de pannes est moindre et les pièces détachées disponibles longtemps.



Évitez les appareils comportant des fonctions "gadget"

Leur multiplication rend les appareils plus complexes et ajoute autant de points de fragilité. II

pour changer les roulements usés ou oxydés, le seul moyen est de démonter, donc de découper la cuve...

Pour la conception de leur lave-linge qu'ils espèrent apte à durer plusieurs décennies, les deux compères de L'Incrévable se sont inspirés des modèles semi-professionnels. Avec trois objectifs : enlever les éléments non indispensables,

Petit électroménager

KitchenAid | KRUPS | magimix

Pour le petit électroménager, les marques les plus durables varient selon le type d'appareil : KitchenAid et Magimix sont en tête pour les robots de cuisine, Krups et Magimix pour les cafetières compatibles Nespresso.

potentiellement générateurs de pannes ; “durcir”, c’est-à-dire rendre plus robustes certains composants clés (par exemple, la cuve sera en inox plutôt qu’en plastique) ; s’assurer que tous les éléments soient accessibles. Ils seront vissés ou emboîtés plutôt que soudés ou surmoulés, afin de faciliter la maintenance. Mais la durabilité se paie : L’Incrévable pourrait coûter 2,5 à 3 fois plus cher qu’un lave-linge “moyen”, soit autour de 1 000 €.

Au-delà de quelques initiatives isolées, l’aspiration à dénicher du matériel durable sera difficile à combler sans l’intervention du législateur. Par exemple, pour allonger la durée de garantie légale, période où les réparations sont gratuites. Pourquoi pas cinq ou dix ans, au lieu de deux ans à l’heure actuelle ? Cela obligerait les fabricants à concevoir des appareils plus robustes. Des associations, comme Halte à l’obsolescence programmée (HOP), défendent cette solution.

APPARITION DISCRÈTE : LA DURÉE DE DISPONIBILITÉ DES PIÈCES

Mais le dossier fait du surplace. La loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique prévoyait la remise, fin 2016, d’un rapport officiel « *sur l’opportunité de l’extension de la durée de garantie pour certaines catégories ciblées de produits* ». Hélas, le rapport, publié discrètement avec quatre mois de retard, est vide de toute proposition... Une garantie plus longue aurait pourtant du sens pour les gros appareils électroménagers, avec un risque limité de hausse des prix pour ce type d’appareil.

En attendant, pour tenter d’échapper à l’obsolescence, le consommateur dispose de peu d’informations au moment de faire ses achats. La durée de disponibilité des pièces détachées en est une. Elle a fait son apparition discrète sur les fiches techniques de certains appareils, depuis que la loi Hamon du 17 mars 2014 oblige les revendeurs à l’afficher si les fabricants fournissent cette information. Notre grande enquête intègre cette donnée, et la complète pour établir un classement des meilleures marques d’électroménager. II

BENJAMIN DOURIEZ

Sept familles sur

Des lave-linge aux aspirateurs, en passant par les robots de cuisine, toutes les marques ne se valent pas. Notre classement exclusif des marques d’électroménager permet de choisir les appareils qui vous accompagneront plus longtemps.



Taux de fiabilité moyen : **90,1 %**

RÉFRIGÉRAT

Taux de fiabilité

Disponibilité des pièces détachées

Satisfaction

Note de recommandation

la sellette

Combien de temps peut vivre un frigo : un demi-siècle ? Neuf consommateurs, parmi les milliers ayant répondu à notre enquête, utilisent encore un réfrigérateur datant de plus de cinquante ans. Le plus vieil appareil a été acheté en 1959 ! Bien entendu, il s'agit de cas de longévité hors normes, et donc rarissimes... Mais notre palmarès permet de s'orienter vers les meilleures marques d'électroménager.

Une marque qui dure, c'est d'abord une marque pour laquelle le risque de pannes est limité. Le taux de fiabilité, établi par l'enquête à laquelle ont répondu près de 5 000 lecteurs, est donc le critère prépondérant de notre classement. Toutefois, aussi robuste soit-il, un appareil risque d'être abandonné s'il n'est pas satisfaisant à l'usage : la note de satisfaction donnée par les utilisateurs est donc aussi prise en compte. Enfin, nous intégrons pour la première fois la durée, plus ou moins longue, de disponibilité des pièces détachées, pour réparer les éventuelles pannes ou casses.

Les bons et mauvais élèves

À travers les différentes familles d'appareils étudiés se dessinent les politiques de durabilité des grandes marques. Celles qui s'engagent pour une longue durée de disponibilité de leurs pièces détachées sont aussi celles dont notre enquête révèle qu'elles sont souvent les plus fiables. Ainsi Bosch, Siemens et Miele collectionnent les places en tête des classements. Plutôt bien placés également Faure, Beko, voire Electrolux, même si ce dernier est plus inégal selon les familles.

Dans la hiérarchie des grandes marques, il faut bien des mauvais élèves. Parmi celles présentes dans plusieurs catégories d'appareils, citons Whirlpool et Hotpoint Ariston, deux marques visiblement moins ambitieuses en termes de durabilité de leurs appareils.

RÉFRIGÉRATEURS : du travail de pro !

Le réfrigérateur est plutôt un appareil robuste. Le taux de fiabilité, calculé sur les appareils de dix ans ou moins, dépasse la barre des 90 %. Les pannes peuvent porter sur la capacité de l'appareil à produire du froid, ou sur des parties plus annexes, mais pas moins embêtantes : pour 26 % de ceux qui ont rencontré un pépin, cela concernait... la porte du réfrigérateur !

→ **Dans un mouchoir de poche.** Les trois premières marques du classement sont dans un mouchoir de poche : Bosch, Siemens et Beko cumulent une faible fréquence de pannes (fiabilité élevée), des pièces détachées disponibles longtemps et une note assez élevée de satisfaction des utilisateurs.

→ **Entre les deux, ça balance..** Les réfrigérateurs Faure (groupe Electrolux) parviennent à atteindre 95 % de fiabilité. Un score remarquable, atteint seulement 8 fois sur les 68 marques et catégories de notre étude. Mais ils sont pénalisés par le jugement des utilisateurs qui, s'il reste bon (7,8/10), est l'un des plus mauvais de cette catégorie. Tout l'inverse de Liebherr : marque de réfrigérateur la plus appréciée des utilisateurs, elle est un peu en retrait sur la fiabilité.

CENTRE D'ESSAIS
COMPARATIFS

Nos tests

4 894 lecteurs de «60» ont répondu à un questionnaire sur leurs appareils électroménagers inséré dans notre numéro de septembre 2017.

• Le taux de fiabilité que nous publions (50 % de la note finale) correspond au pourcentage d'appareils qui ne sont jamais tombés en panne. Seuls ceux achetés depuis dix ans ou moins ont été pris en compte. Sur ce critère, l'évaluation est variable selon le type d'appareil.

• Le taux de satisfaction (25 % de la note finale) est la note moyenne donnée par les personnes interrogées, tous appareils confondus.

• La disponibilité des pièces détachées (25 % de la note finale) a été ajoutée à notre évaluation. Nous reprenons les durées figurant dans le document publié par le Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipement ménager (Gifam) ou, à défaut, les durées indiquées par les fabricants.

+++ Très bon
++ Bon
+ Acceptable
- Insuffisant
-- Très insuffisant

EURS

BOSCH	SIEMENS	BEKO	ELECTROLUX	FAURE	LG	LIEBHERR	INDESIT	BRANDT	SAMSUNG	WHIRLPOOL	HOTPOINT ARISTON
+++ 96 %	++ 94 %	++ 93 %	++ 94 %	+++ 95 %	++ 90 %	++ 88 %	++ 93 %	++ 88 %	++ 85 %	++ 86 %	- 82 %
++ 10 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 7 ans	++ 10 ans	++ 5 ans	++ 10 ans	++ 7 ans	++ 7 ans	++ 5 ans
++ 8,3/10	++ 8,3/10	++ 8,2/10	++ 7,9/10	++ 7,8/10	++ 8,3/10	++ 8,4/10	++ 7,8/10	++ 7,8/10	++ 8,3/10	++ 7,8/10	++ 7,9/10
16,6/20	16,5/20	16,1/20	15,7/20	15,6/20	15,6/20	14,5/20	14,3/20	13,4/20	12,3/20	11,9/20	9,5/20

Étude portant sur 4 728 réfrigérateurs, dont 69 % de réfrigérateurs/congélateurs (âge moyen : 8,9 ans).

FOURS ENCASTRABLES : Bosch encore en tête

Le four est un appareil que l'on conserve longtemps : plus de neuf ans de moyenne d'âge pour ceux des personnes ayant répondu à notre enquête. Et pourtant, le taux de fiabilité moyen de ces appareils



FOURS EN

Taux de fiabilité

Disponibilité des pièces détachées

Satisfaction

Note de recommandation



n'est pas exceptionnel : 87 %, soit 13 % d'entre eux sont déjà tombés en panne.

→ **Grand écart.** Gare au mauvais choix ! Pour des fours encastrables robustes, six marques atteignent ou dépassent les 90 % de fiabilité, quand les trois dernières sont sous la barre des 80 % (De Dietrich, Whirlpool) et même des 70 % (Rosières). C'est dans cette famille que l'on constate les écarts de fiabilité entre les marques les plus importants.

→ **Duo allemand.** Le haut du classement est, là encore, occupé par les deux marques du groupe allemand BSH : Bosch, particulièrement fiable, et Siemens. Cette fois, c'est le suédois Electrolux qui prend la troisième place sur le podium.

LAVE-VAISSELLE : Trop fragiles...

Un programmeur hors-service, des joints défilants, une pompe de vidange qui flanche... Les lave-vaisselle peuvent occasionner bien des soucis à leurs propriétaires : parmi toutes les familles étudiées, c'est celle dont le taux de fiabilité est le moins élevé. Raison de plus pour choisir avec soin la marque de son prochain appareil !

→ **Whirlpool à la traîne.** Les moins bonnes des grandes marques de lave-vaisselle peinent à atteindre les 75 % de taux de fiabilité. Soit un appareil sur quatre déjà tombé en panne pour Whirlpool, Electrolux et Brandt. Whirlpool y ajoute une disponibilité

LAVE-VAISSELLE

	BOSCH	SIEMENS	BEKO	MIELE	BRANDT	ELECTROLUX	WHIRLPOOL
Taux de fiabilité	++ 84 %	++ 83 %	++ 83 %	++ 78 %	- 74 %	- 75 %	- 73 %
Disponibilité des pièces détachées	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 11 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 7 ans
Satisfaction	++ 8,2/10	++ 8,2/10	++ 7,7/10	++ 8,7/10	++ 7,9/10	++ 7,6/10	++ 7,8/10
Note de recommandation	14,6/20	14,4/20	13,8/20	12,6/20	10,1/20	9,6/20	8,8/20

Étude portant sur 3 854 lave-vaisselle (âge moyen : 7,2 ans).

LAVE-LINGE

	MIELE	BOSCH	SIEMENS	ELECTROLUX	SAMSUNG	FAURE	LG	INDESIT
Taux de fiabilité	++ 89 %	++ 89 %	++ 87 %	++ 86 %	++ 85 %	++ 89 %	++ 83 %	++ 85 %
Disponibilité des pièces détachées	++ 11 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 7 ans	++ 10 ans	++ 7 ans	++ 5 ans
Satisfaction	++ 8,8/10	++ 8,2/10	++ 8,1/10	++ 8/10	++ 8,3/10	++ 7,7/10	++ 8,3/10	++ 7,8/10
Note de recommandation	15,6/20	15/20	14,8/20	14,7/20	14,3/20	14,1/20	14,1/20	13,1/20

Étude portant sur 4 763 lave-linge (âge moyen : 7 ans), dont 58 % à hublot.

CASTRABLES

BOSCH	SIEMENS	ELECTROLUX	FAURE	SAUTER	BRANDT	HOTPOINT ARISTON	SCHOLTÈS	DE DIETRICH	WHIRLPOOL	ROSIÈRES
+++ 96 %	++ 91 %	++ 92 %	++ 91 %	++ 87 %	++ 90 %	++ 91 %	++ 86 %	- 79 %	- 76 %	-- 61 %
++ 10 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 5 ans	++ 5 ans	++ 10 ans	++ 7 ans	++ 7 ans
++ 8,5/10	++ 8,7/10	++ 8,3/10	++ 8/10	++ 8,3/10	++ 7,9/10	++ 7,8/10	++ 8,3/10	++ 8,4/10	++ 7,8/10	++ 7,9/10
15,8/20	15,4/20	15,3/20	14,8/20	14,7/20	14,5/20	13,4/20	13,3/20	11,5/20	9,7/20	8,6/20

Étude portant sur 3 544 fours (âge moyen 9,2 ans) dont 77 % avec une fonction pyrolyse.

des pièces de rechange plus courte que ses concurrents (sept ans). Malgré tout, cela reste mieux que d'autres marques moins répandues et non évaluées par notre étude pour cause de nombre de réponses insuffisant les concernant.

→ **Encore sur le podium.** Le trio de tête est identique à celui des réfrigérateurs : Bosch et Siemens, suivies de Beko. La marque d'origine turque, moins renommée, mais qui propose des appareils souvent plus abordables, rivalise ici avec les meilleures : elle parvient à contenir la fréquence des pannes de ses lave-vaisselle et s'aligne sur les meilleures pour les pièces de rechange (dix ans de disponibilité). À noter que la marque Miele n'excelle pas en fiabilité des lave-vaisselle, comme elle le fait pour les lave-linge et les aspirateurs. En revanche, elle distance ses adversaires en termes de satisfaction.

LAVE-LINGE : Les allemands en force

Décidément, les appareils de lavage sont à la traîne. Avec près de 17 % qui ont déjà connu une ou plusieurs pannes, les lave-linge ne figurent pas, eux non plus, parmi les appareils électroménagers les plus fiables...

→ **C'était mieux avant.** Et les choses ne semblent pas orientées dans la bonne direction : parmi les lave-linge achetés depuis moins de deux ans, déjà 8 % des appareils ont connu une panne. Une proportion deux fois plus élevée que lors de notre précédente enquête de fiabilité, en mars 2015 (voir «60» n° 502). Ce taux élevé laisse craindre que les

lave-linge les plus récents soient, à l'usage, encore moins robustes...

→ **Miele numéro 1... en prix aussi !** C'est un trio de marques allemandes qui domine le classement. Les deux marques sœurs, Bosch et Siemens, sont devancées par Miele, en tête sur chacun des trois critères pris en compte. Mais l'excellence a un coût : difficile de trou-



BRANDT	VEDETTE	WHIRLPOOL	LADEN	HOTPOINT ARISTON	CANDY
++ 81 %	++ 80 %	++ 80 %	++ 81 %	- 76 %	- 71 %
++ 10 ans	++ 10 ans	++ 7 ans	++ 5 ans	++ 5 ans	++ 7 ans
++ 7,8/10	++ 7,8/10	++ 7,8/10	++ 7,7/10	++ 7,8/10	++ 7,5/10
13/20	12,3/20	11,9/20	11,4/20	9,5/20	8,1/20

ver un lave-linge Miele à moins de 1 000 €. Sur les quelque 4 700 lave-linge évalués via les réponses des lecteurs, 21 ont plus de trente ans... dont 7 sont de marque Miele !

→ **Points faibles.** Trois des quatorze marques évaluées (Indesit, Laden, Hotpoint Ariston) nous paraissent un peu chiches concernant les pièces détachées pour d'éventuelles réparations : elles ne promettent leur disponibilité que pour cinq ans. Un peu court pour du gros électroménager ! En queue de classement, Hotpoint Ariston, et surtout Candy, paient une fiabilité médiocre.

ASPIRATEURS : Miele, haut la main

Plutôt fiables, les aspirateurs ! Moins de 9 % des consommateurs ont déjà rencontré une panne avec leur appareil. Seuls les robots culinaires font mieux en fiabilité. Les problèmes les plus fréquents concernent l'enrouleur (37 % des pannes signalées). Agaçant, à défaut d'être bloquant.

→ **Mal-aimés.** Bien que robustes, les aspirateurs ne sont pas très appréciés de leurs utilisateurs : les notes de satisfaction sont plus



Taux de fiabilité moyen : **91,3 %**

ASPIRAT

Taux de fiabilité

Disponibilité des pièces détachées

Satisfaction

Note de recommandation



Taux de fiabilité moyen : **85,9 %**

CAFETIÈRES EXPRESSO

	NESPRESSO MAGIMIX	NESPRESSO KRUPS	KRUPS	TASSIMO BOSCH	MAGIMIX	PHILIPS	DOLCE GUSTO KRUPS	SENSEO PHILIPS	DELONGHI
Taux de fiabilité	++ 87 %	++ 89 %	++ 86 %	++ 87 %	++ 84 %	++ 87 %	++ 83 %	++ 86 %	++ 82 %
Disponibilité des pièces détachées	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 7 ans	++ 10 ans	- 4 ans	++ 10 ans	- 4 ans	-- (*)
Satisfaction	++ 7,9/10	++ 7,6/10	++ 7,9/10	++ 7,3/10	++ 7,8/10	++ 8/10	++ 7,7/10	++ 7,8/10	++ 8/10
Note de recommandation	14,7/20	14,7/20	14,6/20	13,8/20	13,5/20	13,2/20	13,2/20	13,1/20	10,7/20

Étude portant sur 3 412 cafetières (âge moyen 4,4 ans), dont les trois quarts sont à capsules ou à dosettes. * Aucune durée annoncée.

basses que pour les autres familles d'appareils. Cinq marques d'aspirateurs n'atteignent pas la barre des 7,5/10. Seule une marque de cafetières – et une seule ! – est à ce niveau. Parmi les critères peu appréciés, on trouve le bruit de l'appareil, son encombrement et son poids. Reste à savoir si ce désamour (relatif)

s'applique vraiment aux aspirateurs eux-mêmes... ou plutôt à la corvée de ménage !

→ **Tous derrière et Miele devant.** Très robustes et très appréciés des utilisateurs, les aspirateurs Miele sont en tête. La marque est aussi la seule à s'engager plus de dix ans sur la disponibilité de ses pièces, comme pour

EURS

MIELE	MOULINEX	TORNADO	DYSON	ROWENTA	BOSCH	HOOVER	ELECTROLUX	PHILIPS
+++ 95 %	+++ 97 %	+++ 95 %	++ 91 %	++ 91 %	++ 94 %	++ 91 %	++ 88 %	++ 91 %
++ 11 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 6 ans	++ 10 ans	++ 7 ans	++ 7 ans	++ 10 ans	- 4 ans
++ 8,1/10	++ 7,2/10	++ 7,2/10	++ 7,8/10	++ 7,5/10	++ 7,4/10	++ 7,2/10	++ 7,6/10	++ 7,4/10
17,3/20	16,7/20	14,9/20	14,8/20	14,6/20	14,5/20	13,8/20	13,1/20	12,9/20

Étude portant sur 4 621 aspirateurs (âge moyen : 7,1 ans), dont 60 % d'aspirateurs traîneaux avec sac et 31 % d'aspirateurs traîneaux sans sac.

Taux
de fiabilité
moyen :
91,7 %

ROBOTS CULINAIRES

	KITCHENAID	MAGIMIX	MOULINEX	SEB	VORWERK (Thermomix)	KENWOOD
Taux de fiabilité	+++ 96 %	+++ 97 %	++ 94 %	++ 94 %	++ 87 %	++ 91 %
Disponibilité des pièces détachées	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	++ 10 ans	- (*)
Satisfaction	++ 8,6/10	++ 7,8/10	++ 7,7/10	++ 7,6/10	++ 8,4/10	++ 7,9/10
Note de recommandation	16,5/20	16,2/20	15,9/20	15,8/20	12,9/20	12,4/20

Étude portant sur 2 773 robots (âge moyen : 9 ans), regroupant robots multifonction, robots cuiseurs et robots pâtisseries.
* Aucune durée annoncée.

ROBOTS CULINAIRES :
Thermomix déçoit

Moins d'un robot de cuisine sur douze a déjà connu une panne : c'est la famille d'appareils étudiés la moins sujette aux défaillances.

→ **KitchenAid plébiscité.** Grâce à des taux de fiabilité élevés, KitchenAid et Magimix dominent le classement. Avec un avantage à KitchenAid, marque la plus appréciée des utilisateurs (note moyenne de 8,6/10), qui plébiscitent la qualité des préparations obtenues et la facilité d'utilisation ou de nettoyage.

→ **Des critiques sur le Thermomix.** Le robot-cuiseur Thermomix (Vorwerk) n'est pas loin derrière en termes de satisfaction, mais il est distancé sur la fiabilité : son taux, bien que correct, est le moins bon des six marques de robots évaluées. Des problèmes d'accessoires ou de moteur sont signalés, ce que recoupent les témoignages de consommateurs que nous recevons par ailleurs, notamment sur le forum de 60millions-mag.com. Ce résultat est décevant quand on sait que les Thermomix se vendent à plus de 1 000 € ! Le prix n'est donc pas toujours un gage de robustesse... II

BENJAMIN DOURIEZ

Ingénieur : ANTOINE CHAMPION

tout son gros électroménager. Elle devance assez largement la concurrence, y compris Dyson, autre marque haut de gamme. Philips ferme la marche, pénalisé notamment par la trop courte disponibilité de ces pièces de rechange.

CAFETIÈRES EXPRESSO :
match nul chez Nespresso

Pas sûr que les cafetières expresso, qui en l'espace de quelques années ont conquis des millions d'adeptes, soient si durables...

→ **Jeunes, mais fragiles.** Le taux de fiabilité moyen des cafetières expresso est assez modeste (85,9 %), d'autant plus qu'il s'agit d'appareils assez récents. Leur âge moyen est de 4,4 ans, contre 7 à 9 ans pour les autres familles étudiées ici. Malgré ce jeune âge, c'est donc une machine sur sept qui a déjà connu une panne, le plus souvent pour un problème

de fuites (36 % des pannes signalées) ou d'électronique (27 %).

→ **Résultats serrés.** Impossible de départager les deux principaux fabricants de machines compatibles Nespresso, Magimix et Krups : ils terminent *ex-aequo* en tête du classement. D'une manière générale, les résultats sont assez serrés en termes de fiabilité, avec seulement sept points d'écart entre la meilleure (Nespresso Krups) et la moins robuste (Delonghi).

Les différences de notation se font plutôt sur les pièces de rechange : quand certains fabricants promettent de maintenir des stocks disponibles pendant dix ans, Philips s'en lave les mains au bout d'à peine quatre ans, et Delonghi refuse une quelconque promesse sur ce critère. De quoi laisser entrevoir à l'horizon des bataillons de cafetières devenues irréparables, faute de pièces de rechange disponibles...

La réparation, ça se tente !

Non, un mixeur ou un lave-linge en panne n'est pas obligatoirement voué à la déchetterie ! Les possibilités pour prolonger la vie de l'électroménager sont nombreuses. Ce qu'il faut savoir pour retrouver le réflexe de réparer ou faire réparer.

C'est un paradoxe que soulignent plusieurs professionnels : plus on dénonce les difficultés à réparer les appareils, moins les consommateurs cherchent à les faire réparer. « À force d'entendre parler d'obsolescence programmée, les consommateurs pensent que tous les appareils sont concernés », analyse Véronique Sovran, déléguée à la promotion de la réparation à la Fédération nationale des électriciens et électroniciens (Fedelec). Ainsi, des bataillons d'appareils électroménagers finissent leur vie à la déchetterie sans même avoir vu un réparateur...

Or, les cas où la réparation est possible, techniquement comme économiquement, sont bien plus nombreux qu'on ne le pense. « Avec les lave-linge, par exemple, les problèmes les plus courants sont des pannes d'usure normales : les charbons moteur, la pompe de vidange, etc., qui peuvent être réparés pour un prix raisonnable, entre 90 et 150 € », estime Didier Hénault, réparateur dans la région toulousaine.

Le secteur de la réparation connaît même un certain frémissement : entre les efforts des professionnels pour se faire connaître et les nouveaux acteurs sur le marché qui incitent à réparer soi-même ou qui

vous assistent pour le faire, l'éventail des possibilités pour prolonger la vie de ses appareils s'élargit.

COMMENT TROUVER UN PROFESSIONNEL ?

Commencez par contacter la marque de votre appareil, par téléphone ou via son site Web : demandez-lui les coordonnées de ses réparateurs agréés dans votre région. Toutefois, hors garantie, rien ne vous oblige à passer par l'un d'eux.

De nombreux annuaires, plus ou moins bien réalisés, recensent les professionnels sur le Web. Par exemple, le site starsav.fr, mis en place par les grandes marques d'électroménager, le site annuaire-reparation.fr qui centralise les liens vers les annuaires de différentes régions, ou encore la rubrique Dépanneurs du site commentreparer.com.

Les grandes enseignes spécialisées (Darty, Conforama...) ou généralistes (Carrefour...) disposent aussi d'un service de réparation, pas forcément limité aux appareils achetés chez eux. Mais elles sont parfois soupçonnées de préférer vendre des appareils neufs que de réparer des anciens...



A savoir Toutes les régions ne sont pas aussi bien pourvues en réparateurs : « Il semble qu'il soit difficile de trouver un artisan réparateur indépendant en région parisienne », indique-t-on à la Fedelec.

COMBIEN ÇA COÛTE, DE FAIRE RÉPARER ?

La réparation par un professionnel présente un coût minimum : pour le gros électroménager réparé à domicile, comptez 70 € à 100 € pour un forfait incluant une heure de main-d'œuvre et le déplacement - montant auquel il faudra ajouter le prix des pièces à changer. Pour un petit appareil que vous apportez chez le réparateur, prévoyez plutôt 50 à 70 € minimum, toujours hors pièces.

Les pièces, justement, sont d'un coût très variable. Une courroie de lave-linge coûte 10 à 20 €, un thermostat mécanique de réfrigérateur 30 à 40 €. « Mais sur les frigos récents, ce thermostat est une platine électronique qui peut dépasser les 80 € », explique Didier Hénault.

LA BONNE IDÉE

Et si on aidait les réparateurs ?

Il arrive de renoncer à faire réparer ses appareils pour des raisons de coût.

Pour faire baisser les factures, le Gifam, qui regroupe les fabricants d'électroménager, préconise une réforme : inclure la réparation à domicile dans le champ des services à la personne. « Cela aurait le double avantage d'offrir un allègement de charges au réparateur et un crédit d'impôt au consommateur », explique Camille Beurdeley, déléguée générale du Gifam. La balle est dans le camp des autorités.



Au Repair café, on apporte ses objets en mauvais état pour les réparer avec des experts bénévoles.

Certaines marques, comme Miele, très fiables par ailleurs, ont la réputation d'avoir des pièces onéreuses. À l'inverse, le groupe SEB (Moulinex, Tefal, Rowenta...) a récemment baissé le prix des siennes.

S'il faut intervenir sur le moteur ou la cuve d'un lave-linge, l'addition, pièces et main-d'œuvre, va vite dépasser les 200 €. Dans tous les cas, demandez un devis au réparateur au départ.

A savoir Si la réparation se révèle trop onéreuse pour être effectuée, vous devrez malgré tout payer le réparateur pour son travail de diagnostic. Par exemple, Darty, qui facture 69 € le forfait de réparation du petit électroménager, demande 39 € en cas de refus de la réparation.

RÉPARER SOI-MÊME, C'EST DIFFICILE ?

« Changer la courroie d'un lave-linge, ce n'est pas si compliqué », assure la porte-parole du site Spareka, qui vend des pièces détachées aux particuliers. La plupart des appareils sont réparables par soi-même, mais il y a plusieurs niveaux de réparation selon les capacités techniques. » Le site propose de nombreux tutoriels en vidéo, en accès libre.

Plus généralement, Internet regorge de ressources pour guider les bricoleurs, débutants ou non. Parmi les autres sites précieux, citons Commentreparer.com ou Tout-electromenager.fr, un site qui cache une grande richesse de contenus derrière une présentation désuète.

A savoir Certaines réparations sont à réserver à un professionnel : « Ne touchez pas au circuit de froid d'un réfrigérateur, qui contient des gaz inflammables, ni à un micro-ondes, dont le magnétron présente des risques de chocs électriques importants », conseille-t-on au Gifam, l'organisme qui regroupe les fabricants d'électroménager.

OÙ TROUVER DES PIÈCES DÉTACHÉES ?

De nombreux fabricants ont, sur leur site Web, leur propre boutique en ligne de pièces : c'est la solution la plus directe. Sinon, rendez-vous sur les sites spécialisés multimarques : Spareka, SOS-accessoire.com, adepem.com, 1001pieces.com... Pour comparer les prix entre les revendeurs, n'oubliez pas de prendre en compte les frais de port.

Le principal écueil, en achetant soi-même, est l'erreur de commande : vérifiez atten-

tivement les références de votre appareil, souvent inscrites sur une étiquette sur le côté ou le dessous de l'appareil, pour choisir la pièce adaptée. Et il n'y a pas que l'achat en ligne. De nombreux artisans réparateurs font de la vente directe de pièces détachées au public, ce qui permet souvent d'obtenir quelques conseils au passage...

A savoir Il faut parfois persévérer pour trouver la pièce recherchée. Il peut se faire que seul le fabricant en dispose encore ; à l'inverse, il arrive que seul un réparateur indépendant ait encore un stock pour une pièce introuvable ailleurs.

LES PETITS APPAREILS SONT-ILS IRRÉPARABLES ?

Grille-pain à 20 €, mixeur à 30 € et même cafetière à 50 €... Pour ces appareils peu onéreux, le coût de l'intervention d'un professionnel revient plus cher que l'achat d'un modèle neuf. Dans ces situations, tenter soi-même la réparation, ou en se faisant aider, est donc la bonne solution.

Profitez des multiples forums sur le Web pour poser des questions spécifiques au modèle à réparer, ou rendez-vous dans un Repair Café. Ces rencontres de réparations gratuites, où des bénévoles viennent vous aider à réparer, existent désormais dans plus de 150 villes en France (adresses sur repaircafe.org).

A savoir Ne vous laissez pas démonter face aux difficultés techniques, fréquentes avec ces appareils à petit prix : ils sont rarement conçus pour être ouverts facilement, ou sont fermés avec des vis peu courantes. Ainsi, de nombreuses cafetières Nespresso possèdent des vis ovales, nécessitant un tournevis adapté. **B. D.**



web+ Dans notre hors-série *Tout réparer* (n° 190, nov. 2017, 5,90 €, à commander via la boutique pages 50-51), retrouvez nos conseils pour entretenir vos appareils et éviter les pannes, ainsi que des fiches pas-à-pas pour effectuer des réparations d'électricité, plomberie...